**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ УСИНСКОЕ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА СЫЗРАНСКИЙ**

**САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 05 июня 2014 г. № 47

**Об утверждении Положения «О порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции администрации сельского поселения Усинское муниципального района Сызранский»**

В соответствии с ФЗ № 273-ФЗ от 25 декабря 2008 года «О противодействии коррупции», Уставом сельского поселения Усинское, администрация сельского поселения Усинское

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение «О порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции администрации сельского поселения Усинское муниципального района Сызранский».
2. Опубликовать настоящее Постановление в информационно-

общественной газете « Усинский Вестник ».

1. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

Глава сельского

поселения Усинское Н.А. Логинов

Утверждено

постановлением администрации

сельского поселения Усинское

муниципального района

Сызранский

№ 47 от 05.06. 2014 г.

Положение о порядке приема обращений граждан, поступающих на телефон «горячей линии» по противодействию коррупции администрации сельского поселения Усинское муниципального района Сызранский

I.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по противодействию коррупции администрации сельского поселения, приема, регистрации и учета поступивших на него обращений по вопросам противодействия коррупции.
  2. Работа с обращениями граждан, поступившими на телефон «горячей линии», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».
  3. Телефон «горячей линии» установлен в администрации сельского поселения, расположенным по адресу: Самарская область, Сызранский район, с. Усинское , ул. Советская д.91, телефон (8464) 93-16-18.
  4. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется с 8.00 до 16.00 часов (кроме выходных и праздничных дней).

Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения сельского поселения Усинское путем размещения по адресу: E-mail: syzrayon.ru/poseleniya/usinskoe,страница администрации поселения на официальном сайте администрации муниципального района Сызранский в сети Интернет ([www.syzrayon.ru](http://www.syzrayon.ru))и опубликования в информационно-общественной газете «Усинский Вестник ».

II.ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПО ТЕЛЕФОНУ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

* 1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется в кабинете Главы администрации сельского поселения Усинское.
  2. Телефонные обращения граждан, поступившие по телефону «горячей линии», подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Для учета обращений граждан на телефон «горячей линии» используется журнал учета, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина, адрес проживания, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения.

* 1. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения.

При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению администрации сельского поселения Усинское , специалист дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

* 1. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению администрации сельского поселения Усинское , а также невозможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос, обращение оформляется с последующей переадресацией его в другое структурное подразделение или муниципальное учреждение по принадлежности. Заявителю сообщается, куда направлен его запрос для рассмотрения, срок и порядок получения ответа. В журнале учета производится соответствующая запись с указанием государственного органа или муниципального учреждения, в адрес которого направлено обращение.
  2. Предоставление информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложения сути обращения.
  3. В случае сообщения о факте совершения служащими административного правонарушения, преступления, информация незамедлительно принявшим ее специалистом передается в прокуратуру и правоохранительные органы в соответствии с разграниченными законом полномочиями.

III.ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

3.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании комиссии по противодействию коррупции в сельском поселении Усинское, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

3.2. Гражданам следует предложить назвать свои фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.

3.3. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и другие обстоятельства.

Необходимо категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как администрации сельского поселения Усинское, так и специалисту.

3.4. В конце беседы необходимо сделать обобщение по представленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя.

IV.ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. По итогам каждого квартала, полугодия, года проводится анализ телефонных обращений граждан, о чем предоставляется информация председателю комиссии о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

4.2. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства, а затем уничтожаются в установленном порядке.

4.3. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан, без их согласия не допускается.

4.4.Жалобы граждан на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращений граждан направляются председателю комиссии.